

รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ ๙ เรื่อง “พุทธวิธี และวิถีครูบา กับการแก้ปัญหาวิกฤติโลก”

(The Buddhist and Kruba Methods to Solve the World Crisis) วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๖

**ผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษ เพื่อทดแทนการฝึกงาน**

**รายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ**

**ระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19**

**The Achievement of Integrating Special Problems**

**Replace to Practicum Working Experiences**

**Course 504318 Internship in Tourism and Hospitality Business**

**in New Normal Life during the COVID-19 Epidemic.**

**ชลธิชา รุ่งสาตรา Chonthicha Rungsattra**

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยพายัพ

Department of Hospitality Industry Management

International College, Payap University

amija@outlook.co.th

### **บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษ เพื่อทดแทนการฝึกงานรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ในภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2562 เป็นระยะเวลา 11 สัปดาห์ รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ) กลุ่มประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 9 คน สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนคร-เชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม และการรายงานของแต่ละกลุ่ม 2) แบบสัมภาษณ์ 3) แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมพัฒนาการรายบุคคล และ 4) แบบประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า 1) แนวปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงานวงจร PDCA จำนวน 5 รอบ รอบละ 3 ขั้นตอน คือ ระยะเตรียมความพร้อม ระยะปฏิบัติ PDCA จำนวน 4 กิจกรรม และระยะประเมิน จำนวน 1 กิจกรรม รวมทั้งสิ้น 25 กิจกรรม ผลของการใช้แนวปฏิบัติ พบว่า นักศึกษาทุกคนเข้าร่วม

ทุกกิจกรรมทั้ง 5 รอบจึงสามารถสรุปผลจากกิจกรรมได้ชัดเจน และเมื่อนำมาสรุปกิจกรรมที่มีในแนวปฏิบัติพบว่า มีทั้งกิจกรรมที่คงไว้ คือ ทุกกิจกรรมโดยเฉพาะกิจกรรมที่ 3 ได้แก่ การตรวจสอบ (Check) ควรกำหนดให้ผู้สอนทำหน้าที่เป็นกระบวนกร เพื่อเชื่อมโยงองค์ความรู้และข้อเสนอแนะต่างๆ ทั้งจากเพื่อนๆ ในห้องประชุมรวมและจากผู้สอนเอง และกิจกรรมที่ควรปรับเปลี่ยน ได้แก่ การใช้เวลาของกิจกรรมให้กระชับมากยิ่งขึ้นในการวางแผนงาน การปฏิบัติ และการตรวจสอบ เพราะต้องตอบสนองพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้เรียน GEN Z และ 2) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA อยู่ในระดับมากที่สุดด้วยเช่นกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5

**คำสำคัญ :** ผลสัมฤทธิ์, ปัญหาพิเศษ, การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.

### Abstract

This research to study the achievement of integrating special problems replace to practicum working experiences course 504318 internship in tourism and hospitality business in new normal life during the COVID-19 epidemic. In the third semester of the academic year 2019 for a period of 11 weeks. This research model is mixed methods research (quantitative and qualitative). The population group is 9 students in the Department of Tourism and Hospitality Management, Year 3, Faculty of Business Administration. North-Chiang Mai University. The tools used in the research were 1) Focus Group recording form and report of each group 2) The interview form. 3) The participant observation form for individual development. 4) Evaluation forms, satisfaction and suggestions. The statistics used in the data analysis were percentage and mean.

Findings were as follows: 1) Guidelines for development of work quality in the PDCA cycle, 5 rounds, 3 steps per round, namely preparation phase ,PDCA operational phase 4 activities and Evaluation phase 1 activity. Overall is 25 activities. Effects of implementing the guidelines, it was found that all the population participated in all 5 rounds of activities, so the results of the activities could be clearly summarized.

Summary of activities in guideline, it was found that There are both activities that are retained, that is, every activity, especially the third activity is checking. Teachers should be assigned to act as a process to connect knowledge and suggestions both from friends in the shared conference room and from the instructor himself. And activities that should be adjusted include the use of time for activities to be more concise in planning, performing and monitoring. Because of it must respond to the media usage behavior of GEN Z learners. 2) The level of satisfaction of the students towards the integrating special problems replace to practicum working experiences at the highest level with an average of 4.3 and the level of satisfaction of students who developed special quality problems with the PDCA cycle was also at the highest level with an average of 4.5.

**Keywords:** Achievement, Special Problems, Internship.

## บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 ได้เกิดการแพร่ระบาดเป็นวงกว้างในปี 2563 ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด 19 (ศบค.) มีนโยบายเพื่อการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในลักษณะล็อกดาวน์ ในระยะที่มีการแพร่ระบาดรุนแรง (กองนวัตกรรมและวิจัย, 2563) จึงส่งผลให้โรงเรียนและมหาวิทยาลัยไม่สามารถดำเนินการสอนในสถานศึกษาได้ สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบอย่างกะทันหันเพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งมีตามประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ และนวัตกรรม เรื่อง มาตรการการเฝ้าระวัง การระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด - 19 ฉบับที่ 3 เรื่อง การปฏิบัติการของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการป้องกันและแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 โดยได้ขอความร่วมมือสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งพิจารณาดำเนินการ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดการแพร่กระจายการติดเชื้อ ลดการเดินทาง ลดกิจกรรมที่มีคนอยู่ร่วมกันในที่เดียวกันจำนวนมาก และสำหรับการฝึกงานทุกรูปแบบขอให้สถาบันการศึกษาพิจารณายกเลิก หรือปรับเปลี่ยนกำหนดระยะเวลาและกิจกรรมอื่นที่เหมาะสมทดแทนรวมทั้งการวัดและประเมินผลนั้น สำหรับมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ (มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, 2563) จึงดำเนินการออกประกาศยกเลิกการฝึกงานของนักศึกษาทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563

โดยให้จัดกิจกรรมอื่นๆ ที่มีความเหมาะสมแทนการฝึกงานของนักศึกษาในหลักสูตร รวมทั้งได้กำหนดรูปแบบกิจกรรม การวัด และประเมินผล เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตร ตลอดจนเกณฑ์การสำเร็จการศึกษา และสอดคล้องกับตามประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ และนวัตกรรม ดังนั้นจึงกำหนดแนวทางในการจัดทำปัญหาพิเศษและแต่งตั้งคณาจารย์ประจำหลักสูตรเพื่อดูแลการจัดทำปัญหาพิเศษนั้น ทดแทนการฝึกงานของนักศึกษาในหลักสูตรให้เป็นแนวปฏิบัติ และดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้รับแต่งตั้งเป็นอาจารย์นิเทศนักศึกษา ออกปฏิบัติงานภาคสนาม (มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, 2562) และปรับบทบาทหน้าที่เพื่อรับผิดชอบการให้คำปรึกษาและดูแล การทำปัญหาพิเศษของกลุ่มนักศึกษาที่ลงทะเบียนรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ โดยศูนย์สหกิจศึกษาและแนะแนวการทำงาน มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ได้กำหนดนโยบาย คือ การทำปัญหาพิเศษ การเขียนบทความวิจัยจากผลงานทางวิชาการ การจัดทำโปสเตอร์ Infographics รวมทั้งการนำเสนอผลงานออนไลน์พร้อม Power Point ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการวิจัย แบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในประเด็นดังกล่าว เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงานของนิสิตระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางปฏิบัติแก่คณาจารย์ หรือนักวิจัยที่จะนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในโอกาสต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงานรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยชั้นเรียน (Classroom Research) โดยมีประชากรจำนวน 9 คน เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ที่ลงทะเบียนรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2562 ขอบเขตด้านเวลา คือ

ระหว่างวันที่ 18 มีนาคม – 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 เป็นระยะเวลา 11 สัปดาห์ จำนวน 6 หน่วยกิต และขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ ตัวแปรต้น คือ ปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน การพัฒนาคุณภาพงานด้วยวงจร PDCA ตัวแปรตาม คือ ผลผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษ เพื่อทดแทนการฝึกงานและความพึงพอใจ

## การทบทวนวรรณกรรม

ในที่นี้จะทบทวนวรรณกรรมโดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องใน 3 ด้านคือ

### 1. ปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน

ปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงานของมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ได้กำหนดรายละเอียด ขั้นตอนได้ดังนี้

- 1) อาจารย์นิเทศจัดกลุ่มนักศึกษาที่ลงทะเบียนการฝึกงานไม่เกิน 3 คน/ กลุ่ม
- 2) อาจารย์นิเทศกำหนดปัญหาพิเศษให้นักศึกษาแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดหน่วยงานให้เป็นกรณีศึกษา ประเด็นการวิเคราะห์ลักษณะของหน่วยงานกรณีศึกษา ปัญหาและแนวทางแก้ไข
- 3) นักศึกษาดำเนินงานตามปัญหาพิเศษที่ได้รับ
- 4) นักศึกษามีการรายงานความก้าวหน้าของการจัดทำปัญหาพิเศษ อาจใช้การรายงานแบบออนไลน์เข้าเสริม โดยกำหนดจำนวน 5 ครั้งได้แก่ ครั้งที่ 1 วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563, ครั้งที่ 2 วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2563, ครั้งที่ 3 วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563, ครั้งที่ 4 วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 และครั้งที่ 5 วันที่ 29 พฤษภาคม 2563
- 5) นักศึกษานำเสนอผลงานปัญหาพิเศษ โดยจัดทำเป็นรายงานสรุปในลักษณะบทความทางวิชาการ (รูปแบบเดียวกับการประชุมเบญจมิตรวิชาการ) จำนวนไม่เกิน 8 หน้า และนำเสนอภายในวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 โดยการนำเสนอรูปแบบออนไลน์

### 2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานด้วยวงจร PDCA

วงจร (Plan – Do – Check – Act) PDCA คือ เป็นเทคนิคการแก้ปัญหาซ้ำสี่ขั้นตอนที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Marshall, 2565) หรือ เครื่องมือที่มีประโยชน์ที่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยกระตุ้นการปรับปรุงคนและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ป้องกันไม่ให้กระบวนการทำงานผิดพลาดซ้ำซากบางครั้งก็ถูกเรียกว่า Deming Cycle (วงจรเดมมิง) ดังนี้

- 1) การวางแผน (Plan) เป็นการวางแผน

- 2) การปฏิบัติ (Do) เป็นการลงมือทำตามแผนที่วางไว้
- 3) การตรวจสอบ (Check) เป็นการติดตามประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุง
- 4) การปรับปรุงการดำเนินการ (Act) เป็นการพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ หากผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผน จะสามารถนำกระบวนการปฏิบัติมาจัดทำเป็นมาตรฐาน และวางแผนต่อไป

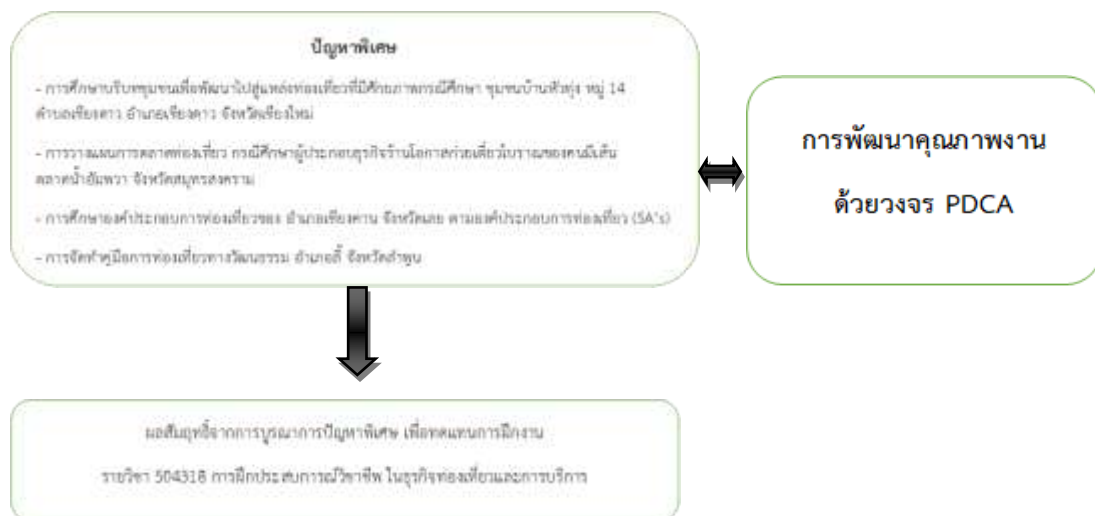
### 3. แนวคิดด้านความพึงพอใจ

มุกิตา สร้อยเพชรและพรพรรณ บัวทอง (2564) ได้ให้ความหมายไว้คือ ทักษะคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถ มองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจ ที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล ซึ่งในการวัดค่าความพึงพอใจในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ “มาตราวัดของลิเคิร์ต” (Likert’s Summated Rating Scale) ของ Rensis Likert โดยจะสร้างข้อความที่เราให้แสดงความพึงพอใจไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งเพียงทิศทางเดียว ซึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือตอบว่า พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ กับข้อความนั้นๆ มากน้อยเพียงใด ซึ่งคำตอบหรือเกณฑ์ของความพึงพอใจจะมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบแบบ 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด มากปานกลางไปจนถึง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนนของแต่ละระดับลดหลั่นลงมา ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน พึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน รู้สึกพึงพอใจปานกลางหรือเฉยๆ หรือไม่แน่ใจ เท่ากับ 3 คะแนน ไม่พึงพอใจ เท่ากับ 2 คะแนน และไม่พึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

จากการทบทวนวรรณกรรม ปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานด้วยวงจร PDCA และแนวคิดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ คือ ความสำเร็จหรือความสามารถในการกระทำใดๆ ที่จะต้องอาศัยทักษะหรือมีฉะนั้นก็ต้องอาศัยความรู้ในวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกการพัฒนาคุณภาพงานด้วยวงจร PDCA เพื่อทราบผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน อีกทั้งผู้วิจัยต้องการทราบทัศนคติ จึงสร้างแบบประเมินเพื่อวัดความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA ในรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่านั่นเอง

รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ ๙ เรื่อง “พุทธวิธี และวิถีครูบา กับการแก้ปัญหาวิกฤติโลก”  
(The Buddhist and Kruba Methods to Solve the World Crisis) วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๖

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน รายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ที่ลงทะเบียนรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเครื่องมือ 4 ชนิด ได้แก่ เชิงคุณภาพ 1) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการรายงานของแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียน 2) แบบสัมภาษณ์ ใช้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทัศนคติของผู้เรียน 3) แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมพัฒนาการรายบุคคล และเชิงปริมาณ ได้แก่ 4) แบบประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ



การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ผ่านการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA 5 ระยะ จำนวน 25 กิจกรรม โดยใช้การวิเคราะห์ผลแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการใช้สถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและร้อยละของแบบประเมิน ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาคุณภาพของแบบประเมิน ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA เพื่อทดแทน การฝึกงานรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญ ทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยทำการเก็บ ข้อมูลจากกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.806

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2562 เป็นนักศึกษาสาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 9 คน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย นอร์ท-เชียงใหม่ โดยการอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาและแจกแจงแบบประเมินเพื่อเก็บข้อมูล หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำแบบประเมินที่สมบูรณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบบันทึกการสนทนา กลุ่ม (Focus Group) และการรายงานของแต่ละกลุ่มโดยสลับผู้นำเสนอในแต่ละครั้ง จำนวน 5 ครั้ง (2) แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก วิเคราะห์ผลจากการเข้ารหัสและการวิเคราะห์เนื้อหาที่สัมภาษณ์ นักศึกษารายบุคคลหลังจากกิจกรรมการรายงานแล้วเสร็จในแต่ละครั้ง (3) แบบสังเกตการณ์ แบบมีส่วนร่วม วิเคราะห์จากแบบบันทึกข้อมูลการสังเกตการสนทนากลุ่มและการรายงาน ทั้ง 5 ครั้งที่นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ และ (4) แบบประเมินความพึงพอใจใช้แบบมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด) ใช้ประเมิน หลังการนำเสนอผลงานปัญหาพิเศษในรูปแบบออนไลน์ คือ วันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563



## ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 สาขาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และการบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนวัตกรรม-เชียงใหม่ ที่ลงทะเบียนรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2562 พบว่า เพศหญิง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 เพศชาย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

การพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA ได้ดำเนินการ 5 ระยะ และมีกิจกรรม จำนวน 25 กิจกรรม คือ

### ระยะที่ 1 วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563

#### การเตรียมความพร้อม

ผู้วิจัยจัดประชุมออนไลน์เพื่อชี้แจงข้อมูลรายละเอียดและขั้นตอนการทำปัญหาพิเศษ เพื่อทดแทนการฝึกงานทั้งหมดได้แก่ การเลือกพื้นที่/ หน่วยงานให้เป็นกรณีศึกษา และกำหนดหัวข้อ ปัญหาพิเศษ แนวทางในการวิเคราะห์ลักษณะของหน่วยงานกรณีศึกษา ปัญหาและแนวทางแก้ไข

**การปฏิบัติ** ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 1 – 4 ดังนี้

**กิจกรรมที่ 1** คือ กระบวนการวางแผน (Plan) โดยการแบ่งกลุ่มและแยกประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1 ใช้ระยะเวลา 20 นาที หลังจากนั้นนัดหมายให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนมานำเสนอในห้องประชุมรวม

**กิจกรรมที่ 2** คือ การปฏิบัติ (Do) ผลการประชุมกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ผ่านการนำเสนอของ ตัวแทนแต่ละกลุ่ม พบว่า นักศึกษาเลือกพื้นที่/ หน่วยงานเป็นกรณีศึกษา ตามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างแท้จริง โดยสามารถวิเคราะห์เพื่อนำเสนอแนวทางแก้ไขได้บางประเด็น ที่สำคัญคือ การเข้าถึง แหล่งข้อมูล

**กิจกรรมที่ 3** คือ การตรวจสอบ (Check) ผู้วิจัยเป็นผู้ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะ ถึงความเป็นไปได้ในการออกแบบการวิจัย ขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ ของ การเลือกทำปัญหาพิเศษในแต่ละพื้นที่ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของนักศึกษาเป็นอันดับแรก เพราะเป็นช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19

**กิจกรรมที่ 4** คือ การปรับปรุงการดำเนินการ (Act) นักศึกษาแต่ละกลุ่มประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 2 เพื่อหารือและปรับปรุงหัวข้อตามข้อเสนอแนะของผู้วิจัยให้สอดคล้องกับข้อจำกัดและ ความเป็นไปได้ จึงสามารถสรุปหัวข้อปัญหาพิเศษผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพงานวงจร PDCA ดังตารางที่ 1

## ตารางที่ 1 หัวข้อปัญหาพิเศษผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพวงจร PDCA

| กลุ่ม      | หัวข้อปัญหาพิเศษ                                                                                                                                       |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กลุ่มที่ 1 | การศึกษาบริบทชุมชนเพื่อพัฒนาไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพกรณีศึกษาชุมชนบ้านหัวทุ่ง หมู่ 14 ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (จำนวน 2 คน) |
| กลุ่มที่ 2 | การวางแผนการตลาดท่องเที่ยว กรณีศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจร้านโอกาสสกายด์วิวโบราณของควมมีเส้น ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (จำนวน 2 คน)                |
| กลุ่มที่ 3 | การศึกษาองค์ประกอบการท่องเที่ยวของ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ตามองค์ประกอบ การท่องเที่ยว (5A's) (จำนวน 2 คน)                                            |
| กลุ่มที่ 4 | การจัดทำคู่มือการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม อำเภอสี จังหวัดลำพูน (จำนวน 3 คน)                                                                               |

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยมอบหมายงานระหว่างวันที่ 20 มีนาคม – 16 เมษายน พ.ศ. 2563 คือ การทำปัญหาพิเศษในหัวข้อความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา การกำหนดวัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ขอบเขตการวิจัย การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย วิธีการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยนัดหมายการนำเสนอ ระยะที่ 2 ในวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2563 ในระหว่างนั้น นักศึกษาสามารถขอคำปรึกษาในการทำ ปัญหาพิเศษด้วยการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line และ E-mail รวมทั้ง การสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือได้อีกหนึ่งช่องทาง

**การประเมิน** ประกอบด้วย 1 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 5 โดยประเมินผล 2 อย่าง คือ 1) การบันทึกของผู้สอน และ 2) การสัมภาษณ์

**กิจกรรมที่ 5** การบันทึกแบบการสนทนากลุ่ม แบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล โดยทำระหว่างการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษวงจร PDCA ในระยะที่ 1 พบว่า ในกิจกรรมการสนทนาห้องรวม นักศึกษาส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้น พยายามซักถามถึงการแก้ปัญหาพิเศษ โดยเฉพาะการประเมินผล สำหรับการสังเกตการณ์นักศึกษารายบุคคลพบว่า ยังมีนักศึกษบางคนที่ไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น มักจะตามความคิดเพื่อนในกลุ่มโดยไม่เสนอเหตุผลสนับสนุนว่าคล้อยตามด้วยเหตุใด เมื่อผู้วิจัยมอบหมายงานสำหรับระยะที่ 2 แล้วเสร็จ ผู้วิจัยนัดหมายขอสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล พบว่า นักศึกษบางคนยังรู้สึกสับสนกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จิตใจหดหู่ รู้สึกอยากฝึกงาน อยากมีประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง

มากกว่าการทำปัญหาพิเศษ และเกรงว่าผลการประเมินจะทำให้ไม่ได้ผลการเรียนที่ดี ผู้วิจัยจึงให้คำปลอมโยน แสดงออกถึงความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงแบบกะทันหันและให้กำลังใจนักศึกษา อีกทั้งให้ความรู้ในการทำปัญหาพิเศษซึ่งเป็นสิ่งใหม่ที่มีความท้าทาย โดยบอกถึงคุณประโยชน์ของผลงานว่าสามารถช่วยให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง หน่วยงานกรณีศึกษาและสังคมอีกด้วย หลังจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมักจะคอยติดต่อสอบถามนักศึกษาที่มีความกังวลบ่อยครั้งและพบว่า นักศึกษามีความเข้าใจการทำปัญหาพิเศษและรู้สึกสบายใจมากยิ่งขึ้น

## ระยะที่ 2 วันที่ 17 เมษายน 2563

### การเตรียมความพร้อม

ผู้วิจัยจัดประชุมออนไลน์เพื่อรับฟังการรายงานความก้าวหน้าของนักศึกษาทั้ง 4 กลุ่ม โดยหัวข้อการนำเสนอ ได้แก่ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา การกำหนดวัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ขอบเขตการวิจัย การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย วิธีการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยชี้แจงเรื่อง รายละเอียดของการนำเสนอว่าตัวแทนแต่ละกลุ่มที่จะนำเสนอจะต้องไม่ซ้ำกันเดิม ระยะเวลาในการนำเสนอ คือ กลุ่มละ 30 นาที และการซัก-ถาม อีก 10 นาที หลังจากนั้นจับฉลากเพื่อจัดลำดับการนำเสนอของแต่ละกลุ่ม

**การปฏิบัติ** ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 1 – 4 ดังนี้

**กิจกรรมที่ 1** คือ กระบวนการวางแผน (Plan) โดยการแบ่งกลุ่มและแยกประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 1 ใช้ระยะเวลา 5 นาที สำหรับการเตรียมตัว หลังจากนั้นนัดหมายให้กลับมาในห้องประชุมรวม เพื่อรับฟังการรายงานปัญหาพิเศษทั้ง 4 กลุ่มร่วมกัน

**กิจกรรมที่ 2** คือ การปฏิบัติ (Do) นักศึกษาทั้ง 4 กลุ่มนำเสนอรายงานความก้าวหน้าของปัญหาพิเศษ

**กิจกรรมที่ 3** คือ การตรวจสอบ (Check) ผู้วิจัยให้คำแนะนำและซักชวนให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์หาทางออกของปัญหา เช่น เครื่องมือในการทำวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ และความปลอดภัยในระหว่างการรวบรวมข้อมูล

**กิจกรรมที่ 4** คือ การปรับปรุงการดำเนินการ (Act) นักศึกษาแต่ละกลุ่มประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 2 เพื่อหารือและปรับปรุงเครื่องมือในการทำวิจัยให้ถูกต้องตามบริบทพื้นที่และตามข้อจำกัดของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยมอบหมายงานระหว่างวันที่ 18 - 30 เมษายน พ.ศ. 2563 คือ การทำปัญหาพิเศษในหัวข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยและอภิปรายผลโดย นิตหมายการนำเสนอระยะที่ 3 ในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ในระหว่างนั้น นักศึกษาสามารถขอ คำปรึกษาในการทำปัญหาพิเศษด้วยการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line และ E-mail รวมทั้งการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือได้อีกหนึ่งช่องทาง

**การประเมิน** ประกอบด้วย 1 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 5 โดยประเมินผล 2 อย่าง คือ 1) การบันทึกของผู้สอน และ 2) การสัมภาษณ์

**กิจกรรมที่ 5** การบันทึกแบบการสนทนากลุ่ม แบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและ แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล โดยทำระหว่างการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษวงจร PDCA ในระยะที่ 2 พบว่า ในกิจกรรมการสนทนาห้องรวม ผู้วิจัยสังเกตการณ์พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ ให้ความสนใจในหัวข้อปัญหาพิเศษของกลุ่มเพื่อน นักศึกษาพยายามซักถามในช่วงท้ายการนำเสนอ รายงานความก้าวหน้า โดยเฉพาะช่วยกันคิดวิเคราะห์หาทางแก้ไขปัญหาก็ทำให้เห็นความคิดเห็น ที่หลากหลายทั้งสอดคล้องหรือขัดแย้งกัน แต่ก็ยอมรับในความเห็นต่าง อีกทั้งเกิดความคิดใหม่ ที่สร้างสรรค์ของนักศึกษาต่างกลุ่มอีกด้วย เมื่อผู้วิจัยมอบหมายงานสำหรับระยะที่ 3 แล้วเสร็จ ผู้วิจัย นิตหมายขอสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล พบว่า นักศึกษาทุกคนสามารถปรับตัวในระหว่างใช้ชีวิต แบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 มีความสนใจรูปแบบการเรียนรู้ออนไลน์ รวมทั้ง รู้สึกสนุกกับการทำปัญหาพิเศษ ผู้วิจัยยังคงติดตามและสอบถามนักศึกษาที่เคยมีความกังวล และ พบว่า นักศึกษายอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีความกล้าในการแสดงความคิดเห็นทั้งกับ งานกลุ่มของตนเอง และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมห้องประชุมใหญ่เพิ่มมากขึ้น

**ระยะที่ 3 วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563**

**การเตรียมความพร้อม**

ผู้วิจัยจัดประชุมออนไลน์เพื่อรับฟังการรายงานความก้าวหน้าของนักศึกษาทั้ง 4 กลุ่ม โดยหัวข้อการนำเสนอ ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยชี้แจงเรื่อง รายละเอียด ของการนำเสนอว่าตัวแทนแต่ละกลุ่มที่จะนำเสนอจะต้องไม่ซ้ำคนเดิม ระยะเวลาในการนำเสนอ คือ กลุ่มละ 30 นาที และการซัก-ถาม อีก 10 นาที หลังจากนั้นจับฉลากเพื่อจัดลำดับการนำเสนอของ แต่ละกลุ่ม

**การปฏิบัติ** ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 1 - 4 ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 คือ กระบวนการวางแผน (Plan) โดยการแบ่งกลุ่มและแยกประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 1 ใช้ระยะเวลา 5 นาที สำหรับการเตรียมตัว หลังจากนั้นนัดหมายให้กลับมาในห้องประชุมรวม เพื่อรับฟังการรายงานปัญหาพิเศษทั้ง 4 กลุ่มร่วมกัน

กิจกรรมที่ 2 คือ การปฏิบัติ (Do) นักศึกษาทั้ง 4 กลุ่มนำเสนอรายงานความก้าวหน้าของ ปัญหาพิเศษ

กิจกรรมที่ 3 คือ การตรวจสอบ (Check) ผู้วิจัยให้คำแนะนำและชักชวนให้นักศึกษาร่วมกัน ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล ว่าถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่

กิจกรรมที่ 4 คือ การปรับปรุงการดำเนินการ (Act) นักศึกษาแต่ละกลุ่มประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 2 เพื่อหารือและปรับปรุงการวิเคราะห์ตามคำแนะนำของผู้วิจัย

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยมอบหมายงานระหว่างวันที่ 2 - 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 คือ การทำปัญหาพิเศษในหัวข้อ ผลการวิจัยและอภิปรายผล โดยนัดหมายการนำเสนอระยะที่ 4 ในวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ในระหว่างนั้น นักศึกษาสามารถขอคำปรึกษาในการทำปัญหาพิเศษด้วยการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line และ E-mail รวมทั้ง การสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือได้อีกหนึ่งช่องทาง

การประเมิน ประกอบด้วย 1 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 5 โดยประเมินผล 2 อย่าง คือ 1) การบันทึกของผู้สอน และ 2) การสัมภาษณ์

กิจกรรมที่ 5 การบันทึกแบบการสนทนากลุ่ม แบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและ แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล โดยทำระหว่างการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษวงจร PDCA ในระยะที่ 3 พบว่า ในกิจกรรมการสนทนาห้องรวม ผู้วิจัยสังเกตการณ์พบว่า หลังจากรีไทร์กลุ่มนักศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย เมื่อเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ บางกลุ่มที่ใช้เครื่องมือ แบบสัมภาษณ์ยังไม่เข้าใจเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผู้วิจัยจึงยกตัวอย่าง แบบสัมภาษณ์พร้อมอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจถึงกระบวนการวิเคราะห์ และสามารถสรุปผลได้ หลังจากนั้น ผู้วิจัยให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มบอกเล่าเรื่องราวประสบการณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละพื้นที่ให้เพื่อนต่างกลุ่มได้รับทราบ โดยนักศึกษากลุ่มหนึ่งแบ่งปันประสบการณ์วิธีการเก็บข้อมูล ด้วยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย และอีกกลุ่มหนึ่งบอกเล่าถึงอุปสรรคของการ ขอสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานวิจัยนั้นๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เมื่อผู้วิจัยมอบหมายงานสำหรับ ระยะที่ 4 แล้วเสร็จ ผู้วิจัยนัดหมายขอสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล พบว่า นักศึกษาทุกคน

สามารถปรับตัวในระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ได้ดีขึ้นมาก มีความสนใจรูปแบบการเก็บข้อมูล อีกทั้งรู้สึกตื่นตัวกับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีโอกาสได้เห็นหน้าแบบออนไลน์ ผู้วิจัยยังคงติดตามและสอบถามนักศึกษาที่เคยมีความกังวล และพบว่า นักศึกษาสามารถปรับตัวและทำงานกลุ่มกับเพื่อนได้อย่างมีความสุข เข้าใจรูปแบบการแก้ปัญหาพิเศษมากยิ่งขึ้นผ่านกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพงานวงจร PDCA

#### ระยะที่ 4 วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2563

##### การเตรียมความพร้อม

ผู้วิจัยจัดประชุมออนไลน์เพื่อรับฟังการรายงานความก้าวหน้าของนักศึกษาทั้ง 4 กลุ่ม โดยหัวข้อการนำเสนอ ได้แก่ ผลการวิจัยและอภิปรายผล ผู้วิจัยชี้แจงเรื่อง รายละเอียดของการนำเสนอว่าตัวแทนแต่ละกลุ่มที่จะนำเสนอจะต้องไม่ซ้ำคนเดิม ระยะเวลาในการนำเสนอ คือ กลุ่มละ 30 นาที และการซัก-ถาม อีก 10 นาที หลังจากนั้นจับฉลากเพื่อจัดลำดับการนำเสนอของแต่ละกลุ่ม

##### การปฏิบัติ ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 1-4 ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 คือ กระบวนการวางแผน (Plan) โดยการแบ่งกลุ่มและแยกประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 1 ใช้ระยะเวลา 5 นาที สำหรับการเตรียมตัว หลังจากนั้นนัดหมายให้กลับมาในห้องประชุมรวม เพื่อรับฟังการรายงานปัญหาพิเศษทั้ง 4 กลุ่มร่วมกัน

กิจกรรมที่ 2 คือ การปฏิบัติ (Do) นักศึกษาทั้ง 4 กลุ่มนำเสนอรายงานความก้าวหน้าของปัญหาพิเศษ

กิจกรรมที่ 3 คือ การตรวจสอบ (Check) ผู้วิจัยให้คำแนะนำและซักชวนให้นักศึกษาร่วมกัน ประเมินผลการวิจัย และอภิปรายผล ว่ายังขาดข้อมูลส่วนสำคัญใดอีกบ้าง เพื่อที่จะเติมเต็มผลของการวิจัยนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น เทคนิคการนำเสนอเป็นแผนภูมิ แผนภาพ ตาราง เป็นต้น โดยคำนึงถึงการนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง และเข้าใจได้ง่าย

กิจกรรมที่ 4 คือ การปรับปรุงการดำเนินการ (Act) นักศึกษาแต่ละกลุ่มประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 2 เพื่อหารือและปรับปรุงการวิเคราะห์ตามคำแนะนำของผู้วิจัย

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยมอบหมายงานระหว่างวันที่ 16-28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 คือ การทำปัญหาพิเศษในหัวข้อ การเขียนบทความวิจัยจากผลงานทางวิชาการ การจัดทำโปสเตอร์ Infographics รวมทั้งการนำเสนอผลงานออนไลน์พร้อม Power Point โดยนัดหมาย การนำเสนอ ระยะที่ 5 ในวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ในระหว่างนั้น นักศึกษาสามารถขอคำปรึกษาในการ



ทำปัญหาพิเศษด้วยการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line และ E-mail รวมทั้งการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือได้อีกหนึ่งช่องทาง

**การประเมิน** ประกอบด้วย 1 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 5 โดยประเมินผล 2 อย่าง คือ 1) การบันทึกของผู้สอน และ 2) การสัมภาษณ์

**กิจกรรมที่ 5** การบันทึกแบบการสนทนากลุ่ม แบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล โดยทำระหว่างการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษวงจร PDCA ในระยะที่ 4 พบว่า ในกิจกรรมการสนทนาห้องรวม ผู้วิจัยสังเกตการณ์พบว่า หลังการนำเสนอแล้วเสร็จ นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่กลุ่มเพื่อนๆ นำเสนอมานั้น เป็นข้อความเชิงอธิบายและขาดซึ่งความน่าสนใจในรูปแบบการนำเสนอ ผู้วิจัยจึงให้นักศึกษาช่วยกันวิเคราะห์ว่าจะสามารถนำเสนอผลการวิจัยให้น่าติดตามและเข้าใจง่ายกว่าการใช้ข้อความบรรยายได้อย่างไร นักศึกษาจึงช่วยกันแสดงความคิดเห็น สรุปได้ว่า ควรใช้เทคนิคการนำเสนอเป็นแผนภูมิ แผนภาพ ตาราง เป็นต้น เพื่อความเข้าใจที่ง่ายขึ้น โดยเทคนิคเหล่านี้สามารถสรุปได้อย่างกระชับ ชัดเจน และนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึงและเข้าใจได้ง่าย เมื่อผู้วิจัยมอบหมายงานสำหรับระยะที่ 5 แล้วเสร็จ ผู้วิจัยนัดหมายขอสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล พบว่า นักศึกษาทุกคนเข้าใจการทำปัญหาพิเศษ และรับรู้ถึงประโยชน์ในการทำงานวิจัย ถึงแม้จะมีข้อจำกัดในการลงพื้นที่ หรือการพบปะผู้ให้ข้อมูล แต่ในกระบวนการก็ยังสามารถที่จะเรียนรู้และปรับตัวให้ใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ได้อย่างมีความสุข

**ระยะที่ 5 วันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563**

#### **การเตรียมความพร้อม**

ผู้วิจัยจัดประชุมออนไลน์เพื่อรับฟังการรายงานความก้าวหน้าของนักศึกษาทั้ง 4 กลุ่ม โดยหัวข้อการนำเสนอ ได้แก่ การเขียนบทความวิจัยจากผลงานทางวิชาการ การจัดทำโปสเตอร์ Infographics พร้อมรวมทั้งการนำเสนอปัญหาพิเศษฉบับสมบูรณ์ด้วย Power Point ผู้วิจัยชี้แจงเรื่อง รายละเอียดของการนำเสนอว่าตัวแทนแต่ละกลุ่มที่จะนำเสนอจะต้องไม่ซ้ำกันเดิม ระยะเวลาในการนำเสนอ คือ กลุ่มละ 30 นาที และการซัก-ถาม อีก 10 นาที หลังจากนั้นจับฉลากเพื่อจัดลำดับการนำเสนอของแต่ละกลุ่ม

**การปฏิบัติ** ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 1 – 4 ดังนี้



กิจกรรมที่ 1 คือ กระบวนการวางแผน (Plan) โดยการแบ่งกลุ่มและแยกประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 1 ใช้ระยะเวลา 5 นาที สำหรับการเตรียมตัว หลังจากนั้นนัดหมายให้กลับมาในห้องประชุมรวม เพื่อรับฟังการรายงานปัญหาพิเศษทั้ง 4 กลุ่มร่วมกัน

กิจกรรมที่ 2 คือ การปฏิบัติ (Do) นักศึกษาทั้ง 4 กลุ่มนำเสนอการเขียนบทความวิจัยจากผลงานทางวิชาการ การจัดทำโปสเตอร์ Infographics พร้อมรวมทั้งการนำเสนอปัญหาพิเศษฉบับสมบูรณ์ด้วย Power Point

กิจกรรมที่ 3 คือ การตรวจสอบ (Check) ผู้วิจัยให้คำแนะนำและชักชวนให้นักศึกษาร่วมกัน ประเมินผลปัญหาพิเศษ ว่ายังขาดข้อมูลส่วนสำคัญใดอีกบ้าง เพื่อที่จะเติมเต็มผลของ การวิจัยนี้ให้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กิจกรรมที่ 4 คือ การปรับปรุงการดำเนินการ (Act) นักศึกษาแต่ละกลุ่มประชุมกลุ่มย่อย ครั้งที่ 2 เพื่อหารือและปรับปรุงการวิเคราะห์ตามคำแนะนำของผู้วิจัยรอบสุดท้าย

การประเมิน ประกอบด้วย 1 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 5 โดยประเมินผล 3 อย่าง คือ 1) การบันทึกของผู้สอน 2) การสัมภาษณ์ 3) แบบประเมินความพึงพอใจ

กิจกรรมที่ 5 การบันทึกแบบการสนทนากลุ่ม แบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล โดยทำระหว่างการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษวงจร PDCA ในระยะที่ 5 พบว่า ในกิจกรรมการสนทนาห้องรวม ผู้วิจัยสังเกตการณ์พบว่า หลังการนำเสนอ แล้วเสร็จ นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างมาก นักศึกษาส่วนใหญ่ช่วยให้ข้อเสนอแนะเรื่องการออกแบบโปสเตอร์ ในเรื่องการปรับขนาดตัวอักษร การเลือกภาพ และการเลือกใช้สี ผู้วิจัยนัดหมายขอสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล พบว่า นักศึกษาทุกคนเข้าใจ กระบวนการทำปัญหาพิเศษ ขั้นตอนการทำวิจัย การเขียนบทความวิจัย การออกแบบโปสเตอร์ เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของตนเอง รวมทั้งนักศึกษาทุกคนสามารถเรียนรู้และปรับตัวในการใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ได้อย่างมีความสุข ภายหลังการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกรายบุคคล ผู้วิจัยได้ส่งแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพ ปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA ในรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงานรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA ในรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 เนื่องจากนักศึกษาได้เรียนรู้และพัฒนาปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA ผ่านกิจกรรมกระบวนการทั้ง 5 ระยะจึงเป็นประสบการณ์ใหม่ที่ทำให้นักศึกษาเรียนรู้และเข้าใจการทำงานแบบออนไลน์อย่างแท้จริง ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน รายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19

| ความพึงพอใจ (ต่อ)                                                                                              | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|
| การบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน รายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ | 4.3       | ระดับมากที่สุด   |
| การพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA ในรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ  | 4.5       | ระดับมากที่สุด   |

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน รายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยผ่านกิจกรรมกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อยทั้งหมด 5 ระยะ โดยใช้วงจร PDCA เป็นหลักในการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษและติดตามประเมินผลทุกระยะด้วยการบันทึกแบบการสนทนากลุ่ม แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม แบบสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล และแบบประเมินความพึงพอใจ/ ข้อเสนอแนะ พบว่าทุกครั้งที่จัดกิจกรรมให้นักศึกษาสนทนากลุ่มย่อยแล้วกลับมาห้องประชุมรวมทั้ง 5 ครั้ง นักศึกษาทุกคนมีการวางแผนที่ดีขึ้นทุกครั้งตามลำดับ ผ่านการเรียนรู้ประสบการณ์ในแต่ละรอบ รับฟัง

ความคิดเห็นของเพื่อนและปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้วิจัย รวมทั้งผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงานรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษด้วยวงจร PDCA ในรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 สอดคล้องกับเกศินี วุฒิวงศ์ วุฒิจฬา คุณพัฒน์วัฒนา และฉันทากร ตันชลักษณ์ (2565) ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวปฏิบัติในการสอบรูปแบบTHEs ในนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยพายัพ โดยใช้แนวทางการสอบรูปแบบTHEs และวงจรพัฒนาคุณภาพงาน PDCA พบว่า แนวปฏิบัติTHEsที่ได้พัฒนาแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเตรียมความพร้อม ระยะปฏิบัติ และระยะสรุป รวมกิจกรรมทั้งสิ้น 10กิจกรรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น/ความพึงพอใจต่อการใช้นโยบายปฏิบัติTHEsโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.57$ ,  $S.D. = 0.48$ ) เมื่อพิจารณารายข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กิจกรรมที่ผู้สอนชี้แจงกฎกติกา ( $X = 4.67$ ,  $S.D. = 0.53$ ) ช่องทางการส่งข้อสอบ ( $X = 4.63$ ,  $S.D. = 0.54$ ) การจัดให้มีระยะเวลาสอบ 24 ชั่วโมง ( $X = 4.59$ ,  $S.D. = 0.59$ ) กลุ่มตัวอย่างส่งข้อสอบทันในเวลาที่กำหนดร้อยละ 98.99 และไม่พบการลอกคำตอบจากเพื่อน ดังนั้นผลการศึกษาชี้ให้เห็นแนวปฏิบัติTHEsที่ได้พัฒนาขึ้นนั้นจะเป็นประโยชน์สำหรับรายวิชาอื่นต่อไปในอนาคต รวมทั้งระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจต่อการใช้นโยบายปฏิบัติTHEs ของกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

## องค์ความรู้ใหม่

### แนวปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงาน

#### วงจร PDCA

- ระยะเตรียมความพร้อม

- ระยะปฏิบัติ PDCA

การวางแผน

การปฏิบัติ

การตรวจสอบ

การปรับปรุง

- ระยะประเมิน

การบันทึกของผู้สอน

แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล

แบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

แบบประเมินความพึงพอใจ



### ผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษ

เพื่อทดแทนการฝึกงานรายวิชา 504318

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจ

ท่องเที่ยวและการบริการ

1. การศึกษาบริบทชุมชนเพื่อพัฒนาไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพกรณีศึกษาชุมชนบ้านหัวทุ่ง หมู่ 14 ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

2. การวางแผนการตลาดท่องเที่ยว กรณีศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจร้านโอกาสก๋วยเตี๋ยวโบราณของคนมีเส้น ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

3. การศึกษาองค์ประกอบการท่องเที่ยวของอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ตามองค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A's)

ข้อค้นพบที่โดดเด่นจากการสังเกตการณ์คือ ทุกครั้งที่จัดกิจกรรมให้นักศึกษาสนทนากลุ่มย่อย แล้วกลับมาห้องประชุมรวมทั้ง 5 ครั้ง นักศึกษาทุกคนมีการวางแผนที่ดีขึ้นทุกครั้งตามลำดับ ผ่านการเรียนรู้ประสบการณ์ในแต่ละรอบ รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนและปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้วิจัย หรืออาจกล่าวได้ว่า นักศึกษาได้ผ่านกระบวนการฝึกพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นผู้กล้าแสดงออกตามความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีเหตุผลและเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นการรักษาสติของตนเองโดยมิได้ละเมิดสิทธิของผู้อื่น นักศึกษามีความกระตือรือร้น มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม มีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ในการนำเสนอเพื่อให้ทุกคนได้ฝึกบทบาทของการเป็นนักสื่อสารที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง กล้าแสดงออก และเป็นการเปิดโอกาสให้กับนักศึกษาที่ไม่ค่อยได้รับเลือกให้นำเสนอผลงาน อีกทั้งฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การตอบคำถามเพื่อนๆ และผู้วิจัยหลังการนำเสนอ โดยเฉพาะการพัฒนาการปรากฏกายบนสื่อออนไลน์ อาทิ บุคลิกภาพ

ภาษาพูดและภาษากาย การฝึกใช้อุปกรณ์และโปรแกรมปฏิบัติการออนไลน์ผ่าน Zoom โดยกระบวนการดังกล่าวนี้ไม่เพียงแต่ฝึกฝนด้านการแสดงออกภายนอก แต่รวมถึงเป็นกระบวนการเรียนรู้ มุ่งเน้นภายใน โดยให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น และชวนคิดต่อโดยไม่มีการตัดสินว่าคำตอบใดถูกหรือ ผิด แต่จะชวนกันแสดงทัศนะอย่างมีเหตุมีผลตามพื้นฐานแต่ละคน โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม ในทุกกระบวนการของกิจกรรม โดยจะเห็นได้ถึงพัฒนาการทักษะการถาม และกระบวนการคิดที่ดีขึ้น เป็นลำดับทุกคน ผู้วิจัยได้สอดแทรกเกี่ยวกับการปรับตัวในการใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ว่าเกิดพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตที่ต่างไปจากเดิม การเรียนรู้ทุกอย่าง ผ่านช่องทางออนไลน์ จึงเป็นการตอบโจทย์ของวิชานี้คือ ผู้เรียนรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ สามารถเรียนรู้ผ่านการทำปัญหาพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการในสถานการณ์โควิด 19 ได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง

### สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลสัมฤทธิ์จากการบูรณาการปัญหาพิเศษ เพื่อทดแทนการฝึกงาน รายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการระหว่างใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ได้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. แนวปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงานวงจร PDCA จำนวน 5 รอบ รอบละ 3 ขั้นตอน คือ ระยะเวลาเตรียมความพร้อม ระยะปฏิบัติและระยะประเมิน
2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบูรณาการปัญหาพิเศษเพื่อทดแทนการฝึกงาน รายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการพัฒนาคุณภาพปัญหาพิเศษ ด้วยวงจร PDCA ในรายวิชา 504318 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดด้วยเช่นกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5
3. ผลของการใช้แนวปฏิบัติ พบว่าประชากรทุกคนเข้าร่วมทุกกิจกรรมทั้ง 5 รอบจึงสามารถสรุปกิจกรรมได้ชัดเจน และเมื่อนำมาสรุปกิจกรรมที่มีในแนวปฏิบัติพบว่า มีทั้งกิจกรรมที่คงไว้ และกิจกรรมที่ควรปรับเปลี่ยน ดังนี้

3.1 กิจกรรมที่คงไว้ ได้แก่ ทุกกิจกรรมโดยเฉพาะกิจกรรมที่ 3 คือ การตรวจสอบ (Check) ควรกำหนดให้ผู้สอนทำหน้าที่เป็นกระบวนการ เพื่อเชื่อมโยงองค์ความรู้และข้อเสนอแนะ

ต่างๆ ทั้งจากเพื่อนๆ ในห้องประชุมรวมและจากผู้สอนเอง และสร้างแผนผังความคิดให้กับกลุ่มที่นำเสนอ เพราะการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจะสร้างลักษณะการทำงานที่สร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น ผู้ฟังจะฝึกคิดและรับฟัง ให้เกียรติผู้อื่น ในขณะที่ผู้พูดแสดงความคิดเห็นก็ต้องคิดไตร่ตรองและทบทวนก่อนที่จะพูดและฝึกการแสดงออกทั้งความคิดและการปรากฏกายให้เหมาะสม

3.2 กิจกรรมที่ควรปรับ ได้แก่ กิจกรรมที่ 1-3 เกี่ยวกับการใช้เวลาของกิจกรรมให้กระชับมากยิ่งขึ้นในการวางแผนงาน การปฏิบัติ และการตรวจสอบ เพราะต้องตอบสนองพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้เรียน GEN Z ดังนั้น ผู้วิจัยอาจต้องทบทวนกระบวนการทำกิจกรรมต่างๆ ให้สั้นกระชับเหมาะสมกับผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนเป็นบุคคล GEN Z ชอบการสื่อสารด้วยข้อมูลสั้นๆ เข้าใจง่าย (เวิร์คพอยท์ ทุเคย์, 2564)

### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาทำให้เห็นถึงการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่มผู้เรียนไม่ควรเกิน 12 คน และใช้ระยะเวลาทำกิจกรรมไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที ผู้สอนต้องทำความเข้าใจหลักการรูปแบบการสอนว่าเป็นการพัฒนาการคิดเชิงระบบโดยอาศัยผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ผู้สอนต้องกระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการตั้งคำถามและตอบคำถามอย่างสม่ำเสมอรวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมความกล้าคิด กล้าพูด และการให้เหตุผลประกอบการตอบของผู้เรียนเป็นสำคัญ

### References

กองนวัตกรรมและวิจัย กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). จะไม่รอให้เกิดพายุ: กรมควบคุมโรคและภาควิชาการกลางวิกฤติโควิด 19 พ.ศ. 2562-2563.[ออนไลน์].แหล่งข้อมูล: <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1138620210625090000.pdf>.

[12 กันยายน 2563].

เกศินี วุฒิวงศ์ วุฒิจุฬา คุณพัฒนวัฒนา และธัญญากร ตันชลักษณ์. (2565). การพัฒนาแนวปฏิบัติในการสอบรูปแบบข้อสอบที่นำกลับไปทำที่บ้าน สำหรับนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่1 คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ.วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ ปีที่ 32 ฉบับที่ 2 หน้า 66-81.

มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่. (2562, 5 กรกฎาคม 2562). คำสั่งมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ที่ 031/2562 เรื่องแต่งตั้งอาจารย์นิเทศนักศึกษาออกปฏิบัติงานภาคสนาม ประจำปี 2562.



รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ ๙ เรื่อง “พุทธวิธี และวิถีครูบา กับการแก้ปัญหาวิกฤติโลก”  
(The Buddhist and Kruba Methods to Solve the World Crisis) วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๖  
มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่. (2563, 18 มีนาคม 2563). ประกาศมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่  
เรื่องการยกเลิกการฝึกงานของนักศึกษา ในภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2562.  
มุกิตา สร้อยเพชรและพรพรรณ บัวทอง (2564) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและ  
ไม่พึงพอใจ. [ออนไลน์].แหล่งข้อมูล: <https://suandusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/601/>  
[1 กุมภาพันธ์ 2566].  
เวิร์คพอยท์ทูเดย์. (2564, 8 เมษายน). เจาะพฤติกรรมคน Gen Z ที่มักถูกเข้าใจผิด พร้อมกลยุทธ์มัด  
ใจฟิตติดยอดขายให้แบรนด์. [ออนไลน์].  
แหล่งข้อมูล: <https://workpointtoday.com/gen-z-behavior/> [1 กุมภาพันธ์ 2566].  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ (หลักสูตรปรับปรุง  
พ.ศ.2559) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.  
Marshall, H. (2022). “What Does PDCA Stand For in Business? Plan-Do-Check-Act  
Cycle”. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล: <https://www.investopedia.com/terms/p/pdcacycle.asp>[1 กุมภาพันธ์ 2566].  
Rumpagaporn, M.W. (2014). “The Development of Learning Activities based on  
Contemplative Education Approach to Promote Students’ Systematic  
Analytical Thinking” Kasetsart Educational Review.